

CONDITIONS D'ANNULATION TUK TUK TRIP

Valable pour tous les départs TukTuk Trip en 2024

A. Je ne peux plus m'y rendre. Que se passe-t-il ?

En tant que tour opérateur, nous essayons d'être le plus flexible possible concernant les annulations. Nous sommes bien conscients que c'est déjà frustrant de ne pas pouvoir réaliser le voyage prévu et encore plus si vous ne récupérez pas votre argent. C'est pourquoi nous recommandons vivement à nos participants de souscrire une assurance annulation lors de leur inscription. Ce n'est pas très coûteux et peut vous faire économiser beaucoup d'argent.

Vous trouverez nos conditions d'annulation ci-dessous.

#1 – Remplacement

Vous avez trouvé quelqu'un qui souhaite reprendre votre réservation ? Super ! Se faire remplacer est totalement gratuit et ne nécessite pas d'assurance annulation. Attention, la gratuité ne concerne que les options qui ne sont pas nominatives. À titre d'exemple, les billets d'avions sont une option nominative et donc pour laquelle vous ne pouvez pas vous faire remplacer sans frais supplémentaires.

Voorwaarden

Ce remplacement doit être communiqué au moins 10 jours avant le départ par e-mail.

Que dois-je faire précisément ?

Il vous faudra envoyer un e-mail à info@travelbase.eu reprenant le nom, prénom, date de naissance, l'adresse, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone de votre remplaçant (de préférence également mettre cette personne en CC de l'e-mail). Nous nous assurerons ensuite que cette personne s'inscrive et nous lierons votre paiement à la réservation de cette personne.

Si vous avez des vols à votre nom et que vous ne pouvez plus vous déplacer, veuillez nous en informer. Nous sommes heureux de rechercher avec vous la solution la plus appropriée. Nous tenons à vous rappeler qu'un surcoût peut être engendré lorsqu'un billet d'avion doit être modifié en dernière minute.

Comment récupérer mon argent ?

Vous vous arrangez avec la personne qui vous remplace pour qu'elle vous rembourse.

#2 – Annulation avec l'assurance annulation

A. Toute l'équipe annule le voyage

Vous ne pouvez pas venir, vous ne pouvez pas trouver de remplaçants, mais, heureusement, vous avez tous opté pour l'assurance annulation lors de votre réservation ? Voici ce qui s'applique alors :

- Si vous annulez **au plus tard 80 jours avant le départ**, vous récupérez **100%** du montant payé (moins les frais de l'assurance annulation).
- Si vous annulez **moins de 80 jours avant le départ**, vous récupérez également **100%** du montant total (moins le coût de l'assurance annulation et des billets d'avion) si vous êtes en mesure de présenter un **motif d'annulation valable** (voir "*motifs d'annulation valables*" à la dernière page) et annulez au plus tard la veille du départ.
- Si vous annulez **moins de 80 jours avant le départ** mais ne **pouvez pas motif d'annulation valable** (voir "*motifs d'annulation valables*" à la dernière page), vous récupérez tout de même **60%** du montant de l'inscription (moins le coût de l'assurance annulation et des transports) à condition que vous ayez annulé au plus tard un jour avant votre départ et que la totalité du montant du voyage ait été payée.

B. Un ou plusieurs membres de l'équipe annulent leur voyage

Vous avez effectué une réservation pour deux personnes ou plus, et l'un(e) ou plusieurs voyageur(se)s annule(nt) ? Les frais du TukTuk et de la chambre d'hôtel restent applicables, car le(s) compagnon(s) de voyage restant(s) continuera/continueront à en bénéficier. Ainsi, les frais du TukTuk et des chambres d'hôtel de(s) voyageur(se)s annulant(e)s seront pris en charge par le(s) voyageur(se)s restant(s). N'oubliez pas qu'il est également possible de trouver un remplaçant si vos compagnons de voyage se désistent (voir conditions ci-dessus).

Annulation pendant le voyage

Ceci n'est pas couverte par l'assurance annulation, mais peut être pris en charge par votre propre assurance ou votre assurance voyage.

Que dois-je faire précisément ?

Vous nous envoyez un mail à info@travelbase.eu nous faisant part de votre souhait d'annuler. info@travelbase.eu. Cela doit être fait au plus tard un jour avant le départ. Si vous souhaitez annuler moins de 80 jours avant le départ, vous devez fournir une preuve du motif valable (voir dernière page - document du médecin, nouveau contrat de travail, convocation au tribunal...) pour prétendre à un remboursement intégral (vols et frais d'assurance annulation exclus).

Comment et quand récupérer mon argent ?

Si vous avez droit à un remboursement, celui-ci sera effectué au plus tard **60 jours après la date de la date de départ**. Les remboursements s'effectuent automatiquement sur le compte avec lequel vous avez effectué le paiement.

#3 – Annulation sans assurance

Vous ne pouvez plus partir, vous n'avez pas souscrit à l'assurance annulation lors de votre inscription, et vous ne trouvez vraiment personne pour vous remplacer ? Dommage !

Si vous avez déjà payé l'intégralité du montant du voyage et que vous annulez suffisamment tôt (voir le tableau ci-dessous), vous recevrez tout de même un remboursement partiel. Si le montant total n'a pas encore été payé, aucun remboursement ne sera effectué.

Si vous avez réservé un voyage comprenant des vols, le prix des billets d'avion est exclu du remboursement partiel.



Attention, si vous faites partie d'un groupe de deux personnes ou plus et que vous êtes le seul à annuler, les autres voyageurs devront assumer les frais liés au TukTuk et aux chambres d'hôtel. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué pour ces frais, et vous devrez régler cela entre vous.

B. Nous annulons votre voyage. Que se passe-t-il ?

Votre voyage prévu est annulé par nos soins en raison d'un cas de force majeure ? Nous vous garantissons que nous ne le ferons que :

- Si le gouvernement du pays de départ vous interdit de vous rendre à la destination au moment du départ.
- Si le pays (ou la région) de destination vous interdit de vous y rendre.

Si vous avez opté pour notre assurance annulation :

- Vous pouvez postposer votre voyage à une date ultérieure gratuitement.
- Si vous avez déjà payé le montant total, vous pouvez également réclamer un remboursement total de la réservation (moins le coût de l'assurance annulation) sur votre compte bancaire.

Les remboursements sont automatiquement effectués sur le numéro de compte utilisé lors de la réservation.

Les personnes qui n'ont pas opté pour l'assurance annulation peuvent également effectuer une nouvelle réservation gratuitement pour la saison en cours ou la suivante ou recevoir un bon de voyage Travelbase à hauteur de la somme déjà versée.

Motifs d'annulation valables

- Maladie, décès ou accident de l'assuré. L'impossibilité de voyager doit être prouvée par un certificat du médecin ou de la police.
- L'assuré doit repasser un examen pendant la période du voyage ou dans les 20 jours qui succèdent la période du voyage. Le report de cet examen n'est pas possible. Il doit s'agir d'un examen de repassage permettant de terminer une formation scolaire de longue durée.
- Décès, maladie, accident avec danger de mort ou hospitalisation (minimum 48h) d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré, et que la présence de l'assuré soit requise.
- Si un membre de la famille (1er degré) a besoin de soins d'urgence ou qu'une maladie existante s'aggrave de manière soudaine, et que la présence de l'assuré soit requise.
- Si un membre de la famille de l'assuré (2ème degré) qui ne voyage pas doit subir en urgence et de façon inattendue une opération médicale. Cet événement n'est pas assuré si le membre de la famille en question est sur liste d'attente pour une opération avant la date d'inscription au voyage.
- En cas d'une intervention chirurgicale impliquant l'assuré en tant que donneur d'organe.
- Décès, maladie, ou accident avec danger de mort ou hospitalisation (minimum 48h) du seul compagnon de voyage de l'assuré.
- Nouveau contrat de travail conclu après la date d'inscription au voyage.
- Si l'assuré se retrouve involontairement au chômage après une période de travail indéterminée (CDI). Cela doit être prouvé par un document stipulant le licenciement.
- En cas de divorce de l'assuré pendant la période de voyage. Il faut que la procédure de divorce n'ait pas été entamée avant la date de réservation du voyage. La résiliation d'un accord de cohabitation équivaut à un divorce ou une rupture à condition que cette cohabitation légale soit effective au moment de la réservation.
- En cas d'évolution difficile de la grossesse de l'assuré. Cela doit être motivé par une attestation médicale.
- Les autorités locales interdisent de voyager, rendant le voyage impossible.